



Proc.n.º 10549/ 2014

Registo n.º 58/ 2014

Ana Isabel dos Santos Martins notificou um tratamento de dados pessoais com a finalidade de adesão do Programa Farmácias Portuguesas (Módulo local) na farmácia **Rua Major João Luís de Moura, Lote 11, Loja, 1675-188 Pontinha Espaço Cuidar - Serviços e Apoios Integrados, Lda**.

O Programa Farmácias Portuguesas é um projecto de fidelização de clientes às farmácias aderentes, associadas da ANF.

Pretende-se com o Programa conferir vantagens aos clientes das farmácias aderentes, no âmbito dos contratos celebrados ou a celebrar entre a Farminveste e cada uma das farmácias aderentes, com o objectivo de aumentar o seu universo de clientes divulgando os seus produtos junto dos clientes das farmácias.

A CNPD já legalizou o tratamento de dados pessoais da responsabilidade da Farminveste através do Registo n.º 123/2011, de 17 de Outubro.

1. Programa Farmácias Portuguesas

1.1 Cartão das Farmácias Portuguesas

No âmbito do programa é criado um cartão de fidelização que permite aos clientes das farmácias aderentes beneficiar da atribuição de pontos pela compra de produtos e serviços elegíveis para o efeito, desde que efectuadas mediante a apresentação do cartão. Os pontos poderão ser trocados por produtos identificados numa publicação da Farminveste.

1.2 Adesão do titular ao Programa Farmácias Portuguesas

O titular que pretenda aderir ao Programa Farmácias Portuguesas preenche um formulário, disponível nas farmácias.

Em anexo ao formulário existe um cartão destacável.

O formulário, depois de preenchido, é entregue em qualquer farmácia aderente, em envelope fechado. A farmácia envia os envelopes para a Farminveste que, após contabilização, os envia, sem abrir, para a Glintt, SA para digitalização e introdução no sistema.

1.3 Circuito da informação na atribuição de pontos

O cartão tem associado um código de barras, de leitura óptica nas farmácias aderentes, que identificará o titular e permitirá associar os pontos de compras ao cartão. No final da operação, haverá comunicação automática para o Customer Relationship Manager (CRM) da seguinte informação: Data, hora, valor da venda, produtos, preço e pontos atribuídos.



Relativamente aos produtos, apenas serão identificados os produtos de para-farmácia e os serviços prestados, bem como os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM).

Os medicamentos sujeitos a receita médica não integram o programa.

O CRM regista na conta do cliente os pontos creditados e informa a farmácia sobre os pontos atribuídos, bem como número e data da transacção. Os pontos acumulados ficam associados ao cartão. É emitido um talão relativo ao movimento dos pontos que é entregue ao cliente.

1.4 Circuito da informação no rebate de pontos

O rebate dos pontos pode ser efectuado em qualquer farmácia aderente, que procederá à leitura do código de barras constante no cartão do utente. Os pontos podem ser utilizados em produtos ou serviços identificados no sistema.

É comunicado ao CRM o produto ou serviço, data, hora e número de pontos correspondente ao rebate, que debita em conta-corrente os pontos correspondentes ao produto ou serviço e o CRM comunica à farmácia os pontos abatidos e o saldo. São emitidos dois talões com a informação do rebate, um destinado à Farmácia e outro para o cliente.

1.5 Consulta de saldos

O sistema possibilita a consulta de saldos ao cliente. Esta consulta pode ser efectuada em qualquer das farmácias aderentes, através da apresentação do cartão, por contacto com o *call center*, ou por acesso à parte reservada do titular no sítio do programa.

2. Tratamento de dados pessoais

2.1 O módulo central

O Programa Farmácias Portuguesas é um projecto de fidelização de clientes às farmácias associadas da Associação Nacional de Farmácias, que pressupõe o tratamento de dados pessoais. O sistema consiste num tratamento centralizado na Farminveste e distribuído em cada uma das farmácias aderentes. Na Farminveste existe um “módulo central”.

2.2 Módulo local

Em cada uma das farmácias existe um “módulo local”, que funciona de forma integrada e que visa constituir um sistema de informação que pretende responder às exigências da actividade económica desenvolvida pelas farmácias.

O acesso ao sistema na farmácia depende da apresentação e leitura óptica do código de barras existente no cartão do titular, não sendo possível o acesso a informação de um cliente por digitação no nome ou de qualquer outro dado de identificação.

2.3 Dados pessoais tratados



São recolhidas as seguintes categorias de dados pessoais: Nome, n.º de pessoas do agregado familiar, endereço de e-mail, nome a gravar no cartão, data de nascimento, sexo, n.º de documento de identificação (BI/Autorização de Residência/Passaporte), morada, telefone, telemóvel, farmácia preferida, data, hora, valor da venda, produtos adquiridos, preço, pontos atribuídos, pontos rebatidos, saldo e pontos a caducar.

Os dados para a adesão são recolhidos directamente, por impresso e pela Internet. Os dados relativos às aquisições e rebate de pontos são introduzidos pela farmácia no momento das aquisições.

Os dados recolhidos são pertinentes, adequados e não excessivos face à finalidade declarada (Cf. al. b) do artº 5º da Lei 67/98).

2.4 Legitimidade do tratamento dos dados pessoais

A legitimidade para tratar dados pessoais dos titulares aderentes ao programa decorre do contrato estabelecido aquando da adesão. O fundamento de legitimidade para o tratamento é, por isso, a execução de contrato em que o titular dos dados é parte, nos termos do disposto na al.a) do art.º 6º da LPD.

2.5 Comunicação de dados

Os dados relativos às aquisições e rebate de pontos são introduzidos no sistema pela farmácia no momento das aquisições e comunicados à Farminveste, que os regista na conta do cliente e comunica à farmácia os pontos atribuídos, rebatidos e o saldo, bem como número e data da transacção.

2.6 Segurança da informação

O responsável declara ter adoptado as seguintes medidas de segurança: transmissão através de rede segura, com a informação encriptada e sistema de *back up*; cópias de segurança da informação; acesso limitado à informação por palavra-passe e medidas de segurança físicas das instalações, com acesso restrito de pessoas.

Cabe ao responsável assegurar o resultado da efectiva segurança da informação e dos dados tratados.

2.7 Prazo de conservação da informação

A informação poderá ser conservada de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário para a finalidade. O prazo máximo de conservação da informação é o coincidente com o prazo de duração contrato. No que respeita ao prazo de conservação dos pontos acumulados e consequentemente dos produtos adquiridos que originaram esses pontos, fixa-se em trinta meses.



2.8 Direitos do titular

Cabe ao responsável pelo tratamento assegurar os direitos informação, previsto no artigo 10.º da Lei n.º 67/98 e de acesso, rectificação e eliminação, previsto no artigo 11.º da mesma lei.

Quanto ao direito de informação, deve o responsável garantir, no momento da recolha, que disponibiliza ao titular todos os elementos do artigo 10º da LPD, incluindo o nº4 daquela norma, por haver recolha de dados em rede aberta.

O titular dos dados tem acesso à informação por consulta ao sítio do Programa, na parte reservada a cada titular, por contacto com o *call center*, e por pedido directo ao responsável. De igual modo pode exercer os direitos de rectificação e eliminação.

Assim, regista-se, nos termos dos artigos 27º n.º 1 e 30º n.º 1 da Lei n.º67/98, de 26 de Outubro, o tratamento, nos seguintes termos:

Responsável – Ana Isabel dos Santos Martins

Morada -

Categoria de dados pessoais tratados – Nome, n.º de pessoas do agregado familiar, endereço de e-mail, nome a gravar no cartão, data de nascimento, sexo, n.º de documento de identificação (BI/Autorização de Residência/Passaporte), morada, telefone, telemóvel, farmácia preferida, data, hora, valor da venda, produtos adquiridos, preço, pontos atribuídos, pontos rebatidos, saldo e pontos a caducar.

Finalidade – Gestão do módulo local do Programa Farmácias Portuguesas

Forma de exercício do direito de acesso e rectificação – Consulta ao sítio do Programa, na parte reservada a cada titular, por contacto com o *call center*, e por pedido directo ao responsável.

Interconexões – Não há;

Comunicação de dados – Farminveste

Fluxo transfronteiriço de dados – Não há.

Prazo máximo de conservação dos dados –

- Pontos acumulados – 30 meses
- Restante informação – duração do contrato.

Lisboa, 2014-08-04

A Secretária da CNPD

Isabel Cristina Cruz